

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN MATERNA RESPECTO A CALIDAD DE  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, INSTITUCIONES  
SANITARIAS, AMAZONAS – SAN MARTÍN, 2022**

**Autor: Bach. Jorge Luis Garcia Puscan**

**Asesor: Dra. Sonia Tejada Muñoz**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2023**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-H

#### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

##### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): García Puscan Jorge Luis  
DNI N°: 75884399  
Correo electrónico: 7588439981@untrm.edu.pe  
Facultad: Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional: Enfermería

##### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

##### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Satisfacción materna respecto a la calidad de atención de enfermería, instituciones sanitarias, Amazonas - San Martín, 2022

##### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Tejada Muñoz Sonia  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33409092  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0002-1181-8540>

##### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>)

##### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
3.03.00 Ciencias de la salud, 3.03.03 Enfermería

##### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

##### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la Licencia creative commons de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 17 de Julio de 2023

Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico a Dios quien me ha guiado por un buen camino, brindándome la fortaleza necesaria para seguir adelante día a día sin desvanecer en el intento, logrando mis objetivos y cuidando siempre de mí y mi familia.

A mi querida madre, hermanos y familiares por el apoyo completo que me han brindado, además recalcar el esfuerzo a diario que realizan para darme una buena educación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi madre Nancy Roció Puscan Salazar quien es el pilar fundamental en mi educación, quien me inculcó buenos valores, enseñándome que todo es posible y que nunca debo rendirme.

Agradecer a las madres de familia de los Centros de Salud 09 de Enero - Amazonas y Calzada - San Martín, quienes me apoyaron para la ejecución del proyecto de investigación; por el tiempo y colaboración amable de su parte, lo que hizo posible la realización de esta investigación.

A la Dra. Enf: Sonia Tejada Muñoz, por su asesoría en la presente investigación, por amplio conocimiento y experiencia profesional en el campo de la docencia e investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana

**Rector**

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

**Vicerrector Académico**

Dra. María Nelly Luján Espinoza

**Vicerrectora de Investigación**

Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz

**Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X) / Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Satisfacción materna respecto a la calidad de atención de enfermería, instituciones sanitarias, Amazonas - San Martín, 2022 del egresado Jorge Luis García Pusca de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

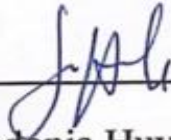
Chachapoyas, 25 de Mayo de 2023



Firma y nombre completo del Asesor

Sonia Tejada Quispe

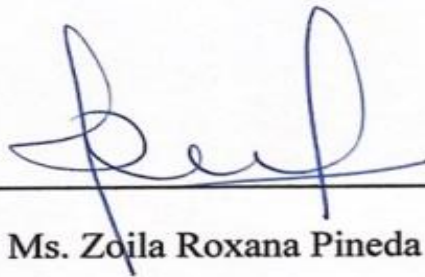
**JURADO EVALUADOR DE TESIS**



---

Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez

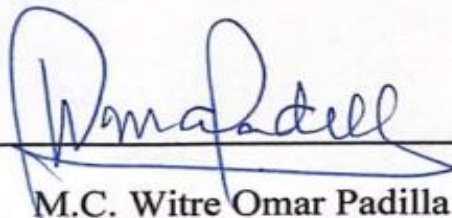
**Presidente**



---

Ms. Zoila Roxana Pineda Castillo

**Secretaria**



---

M.C. Witre Omar Padilla

**Vocal**



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-Q

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Satisfacción materna respecto a la calidad de atención de  
enfermería, instituciones sanitarias, Amazonas - San Martín, 2022

presentada por el estudiante ( )/egresado (x) Jorge Luis García Pizarro  
de la Escuela Profesional de Enfermería

con correo electrónico institucional 7552439981@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

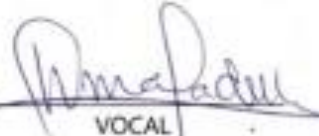
- La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( ) / igual (x) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 26 de Junio del 2022

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## ANEXO 3-S

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 11 de Julio del año 2023 siendo las 8:30 horas, el aspirante: Jorge Luis García Puzan, asesorado por Dra. Sonia Tejada Muñoz defiende en sesión pública presencial () / a distancia (  ) la Tesis titulada: Satisfacción materna respecto a la calidad de atención de enfermería, Instituciones Sanitarias Amazonas - San Martín, 2022, para obtener el Título Profesional de Licenciado de Enfermería, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toniblo Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Sonia Esterlania Muñoz Gutiérrez  
Secretario: Dr. Zola Roxana Pineda Castillo  
Vocal: Dr. Wilton Omar Padilla

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.


Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  ) por Unanimidad (  ) / Mayoría (  ) Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 9:33 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

Autorización de publicación de la tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Autoridades universitarias	v
Visto bueno del asesor de tesis	vi
Jurado evaluador de tesis	vii
Constancia de originalidad de tesis	viii
Acta de sustentación de la tesis	ix
Índice o contenido general	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS	18
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022	21
<b>Figura 2:</b> Nivel de satisfacción según dimensiones: humana, técnico científico y entorno; de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas, 2022.	22
<b>Figura 3:</b> Nivel de satisfacción según dimensiones: humana, técnico científico y entorno; de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022.	23

## RESUMEN

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo – comparativo de tipo transversal, cuyo objetivo fue comparar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022. La muestra estuvo constituida por 252 madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo de las cuales 80 pertenecen al Centro de Salud 09 de Enero y 172 a Calzada. Para la recolección de datos se empleó un instrumento cuya confiabilidad fue realizada por Quispe (2018) obteniendo  $\alpha=0.822$ . Para corroborar la hipótesis se empleó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney cuya significancia fue  $\alpha=0.05$ . Los resultados obtenidos fueron: en el Centro de Salud 09 de Enero el 95% de las madres presentan nivel de satisfacción completa, así como también en las dimensiones técnico-científico y entorno (93.7%) y en la dimensión humana el 90% cuentan con este mismo nivel de satisfacción, mientras que, en Calzada el 65.7% presentan nivel satisfacción media, en la dimensión técnico-científico el 73,8% cuentan con insatisfacción y en las dimensiones entorno y humana el 70.9 y 69.8% presentan satisfacción media respectivamente. Concluyendo que existe diferencia estadísticamente significativa en el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo de las madres de los Centros de Salud estudiados ( $p =0,000$ ).

**Palabras claves:** Satisfacción, calidad, madres.

## ABSTRACT

This research was of a quantitative approach, with a descriptive - comparative level of a cross-sectional type, whose objective was to compare the level of satisfaction of the mothers of children under 5 years of age regarding the quality of care of the nursing staff in the service of growth and development of the 09 de Enero Health Center - Amazonas and the Calzada Health Center - San Martín, 2022. The sample consisted of 252 mothers who attend the growth and development service, 80 of whom belong to the 09 de Enero Health Center and 172 to Calzada. For data collection, an instrument was used whose reliability was carried out by Quispe (2018) obtaining  $\alpha=0.822$ . To corroborate the hypothesis, the non-parametric Mann-Whitney U test was used, the significance of which was  $\alpha=0.05$ . The results obtained were: at the 09 de Enero Health Center, 95% of the mothers present a level of complete satisfaction, as well as in the technical-scientific and environment dimensions (93.7%) and in the human dimension, 90% have this same level of satisfaction, while in Calzada 65.7% present an average level of satisfaction, in the technical-scientific dimension 73.8% have dissatisfaction and in the environment and human dimensions 70.9 and 69.8% present average satisfaction respectively. Concluding that there is a statistically significant difference in the level of satisfaction regarding the quality of care of the nursing staff in the service of growth and development of the mothers of the Health Centers studied ( $p = 0.000$ ).

**Keywords:** Satisfaction, quality, mothers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La calidad es un elemento esencial para cubrir la salud universal, sin embargo, el 60% de personas en países bajos y medianos reciben una atención deficiente y la otra parte no utiliza los servicios sanitarios (Organización Mundial de la Salud, 2020). Por otra parte, La Organización Panamericana de la Salud (2021) afirmó que, la calidad de atención se ajusta a los conocimientos de los profesionales, por lo que mejorarla, transforma y fortalece los sistemas de salud, además, en el primer nivel de atención, es donde se pone énfasis en promocionar la salud y prevenir la enfermedad centrada en la persona, familia y comunidad.

La satisfacción indica que la calidad de atención es donde reciben los usuarios el servicio de salud, el cual está referido al nivel de complacencia de la persona que recibe la prestación según sus expectativas y la del profesional por las circunstancias en las que da el servicio (Febres & Mercado, 2020). Además, Hernández et al (2021) afirmaron que, el buen nivel de satisfacción en salud denota una buena calidad de atención, siendo esencial la que brindan los enfermeros, quienes buscan satisfacer todas las necesidades de los pacientes, teniendo como esencia el cuidado humanizado.

El usuario y su satisfacción significa una experiencia racional o cognitiva, se deriva de la relación entre el comportamiento y la percepción de los servicios que les brindan, como expectativas, ética, cultura, necesidades y organización de salud, estas condiciones varían en cada persona y depende de las diferentes áreas y/o circunstancias en la que se les brinda la atención (Quispe, 2018).

En Perú, el Ministerio de Salud (2020) menciona que, la calidad y la satisfacción son fundamentales en los servicios sanitarios, además, existe una gran demanda de insatisfacción por parte de las personas en relación a ellos, por lo que, el MINSA ha elaborado una guía técnica que permite evaluar la satisfacción de los usuarios en las instituciones prestadoras de servicios, empleándose desde hace unos años con diversos instrumentos que miden la satisfacción de las personas con el objetivo de lograr una atención de calidad.

Asimismo, la norma técnica de crecimiento y desarrollo N° 537-2017, tiene como finalidad mejorar la salud, en el aspecto de nutrición y el desarrollo infantil de los niños menores de 5 años, facilitando la prevención, tratamiento y detectando a tiempo los factores de riesgo que puedan comprometer la salud del individuo, conociendo esto, los profesionales de la salud deben regirse a los objetivos planteados en dicha norma técnica, en donde se incluyen aspectos tales como, la disposición de técnicas a la hora de la atención y pautas de mejora en el proceso de esta y el involucramiento familiar con el fin de brindar una correcta prestación de los servicios de salud satisfaciendo las necesidades de quienes lo requieren.

El cuidado de enfermería es sustancial en relación a la atención de la salud, independientemente en el lugar que se encuentra: a nivel mundial, nacional, regional y/o local; la salud es un derecho y la satisfacción del paciente son indicadores para la evaluación de las intervenciones sanitarias, siendo el servicio de control de crecimiento y desarrollo un indicador en el cual relaciona a las madres de familia directamente sobre la satisfacción que estas tienen en cuanto a la atención, y su percepción es clave para conocer la realidad de esta misma (Chunga, 2020).

La teoría de enfermería propuesta por Jean Watson aborda la relación con los individuos que permite sensibilizar y promover el bienestar humano hacia la persona, familia y comunidad con el fin de brindar un cuidado integral, mientras que, la teórica Imogene King hace referencia al logro de metas, donde la enfermería se basa en la acción, reacción, interacciones y transiciones; enfocándose en los defectos del enfermero y usuario (Cisneros, 2017). Siendo estas dos teorías esenciales para el desarrollo de la investigación, de modo que es necesario un elevado grado de satisfacción en las madres, donde sus menores hijos reciben atención apropiada y oportuna en el servicio de crecimiento y desarrollo.

En estudios realizados a nivel mundial, se encontró en Vietnam una investigación comparativa, que revela una baja satisfacción en el hospital nacional con puntuación media de 3.56, mientras que en el hospital provincial se tuvo una mayor satisfacción con una media de 3.74, es decir, estos padres reciben una atención de calidad (Nguyen *et al*, 2020).



Según Paternina et al (2017), en Colombia, afirmaron que, más del 90% de padres se encuentran satisfechos con la atención que reciben, además, el 96.2% refirieron tener una buena satisfacción respecto al cuidado humanizado que se les brinda y el 91.8% manifestaron que el entorno en el que se les da la atención es el adecuado.

En investigaciones realizadas en Perú, se encontró a Benites (2023), quien afirma que, las madres cuentan con un mayor nivel de satisfacción con el 54% sobre la atención que reciben, y en relación a las dimensiones que miden la atención, en la dimensión humana y técnica-científica obtuvo un nivel medio con el 50 y 60% respectivamente, mientras que, en la dimensión entorno se encontró un alto nivel de satisfacción con el 66%. Además, Avendaño y Pocco (2022), refirieron que, la población materna de niño menores de un año presenta satisfacción media en relación a la atención que les brindan los enfermeros con el 51.5%. También, se encontró que, la satisfacción media prevaleció en las madres el 45.4%, el 32.6% tuvo baja satisfacción y solo el 22.1% presentaron satisfacción alta (Huillca, 2022).

A nivel local, Herrera (2021) encontró que, más del 70% de las mamás tuvieron una completa satisfacción, además respecto a las dimensiones, en la dimensión humana y técnica – científica prevaleció la satisfacción completa con el 78.9 y 63.4% respectivamente, mientras que, en la dimensión entorno poco más del 30% de madres presentaron satisfacción media.

Al conocer toda esta realidad respecto a la atención de los enfermeros, surge la idea de investigar a profundidad planteando la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022?, en donde las hipótesis planteadas fueron: **H<sub>0</sub>**: No existe diferencias entre el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín 2022. y la **H<sub>1</sub>**: Existe diferencias entre el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro

de Salud Calzada – San Martín 2022, el objetivo general fue: Comparar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022 y los objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción en ambos Centros de Salud de manera individual según dimensiones: humana, técnico científico y dimensión entorno; de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y Calzada - San Martín, 2022.

Por último, el estudio aporta al logro y beneficio del tercer objetivo del desarrollo sostenible, referido a alcanzar la salud y bienestar de toda la población, y las conclusiones sirven como base de futuras investigaciones para identificar las diferencias entre una población y otra, y a partir de ello, plantear estrategias de mejora en las instituciones prestadoras de servicios para lograr la cobertura de salud nacional.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Enfoque, tipo y nivel de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, lo cual permitió cuantificar los datos obtenidos durante el proceso, el tipo fue no experimental ya que se observó el fenómeno en su forma natural, de nivel descriptivo lo cual relató el nivel satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería, como esta se presenta, según el análisis y la importancia de los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### Diseño de investigación

El diseño fue transversal y comparativo y se representó mediante el siguiente diagrama:

$$\mathbf{M_1 \leftarrow O_1} \quad \begin{matrix} = \\ \neq \end{matrix} \quad \mathbf{M_2 \leftarrow O_1}$$

**Dónde:**

**M<sub>1</sub>:** Madres de familia de niños menores de 5 años de edad en el Servicio de CRED del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas.

**M<sub>2</sub>:** Madres de familia de niños menores de 5 años de edad en el Servicio de CRED del Centro de Salud Calzada – San Martín.

**O<sub>1</sub>:** Nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención del personal de enfermería.

=: Igual.

≠: Diferente.

### 2.2. Población muestra y muestreo

#### a) Población

La población estuvo conformada por 729 madres de niños menores de 5 años de edad, de las cuales 232 de las madres asisten al Centro Salud 09 de Enero – Amazonas y 497 al Centro de salud Calzada – San Martín (Padrón nominal, 2022).

#### Criterios de inclusión:

- Madres de niños menores de 5 años (recién nacido, lactante y pre escolar).

- Madres de niños menores de 5 años que asistieron por lo menos a la mitad de los controles, según lo establecido por la Norma Técnica de Crecimiento y Desarrollo.
- Madres de niños menores de 5 años de edad que admitieron participar voluntariamente del estudio.

**Criterios de exclusión:**

- Madres con dificultades comunicativas y/o alguna discapacidad.
- Madres de niños mayores de 5 años.

**b) Muestra**

Estuvo constituida por 252 madres de niños menores de 5 años de edad que asisten al Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y a Calzada – San Martín, a la prestación del servicio de CRED.

**c) Muestreo**

Se usó el muestreo probabilístico y aleatorio simple (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), según se especifica:

**- Centro de Salud 09 de Enero:**

Población: 232

Muestra 80

**- Centro de Salud Calzada:**

Población: 497

Muestra: 172

**2.3. Método de investigación**

Se empleó el método hipotético deductivo, donde se observó el fenómeno que se quiso indagar y así se continuo con la hipótesis de dicho fenómeno, por consiguiente, la deducción englobaría a las consecuencias de la misma hipótesis y por último se comparó la experiencia con los enunciados deducidos comprobados o refutados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

**2.4. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos.**

**Variable:** Nivel de satisfacción.

**Método:** Encuesta (Hernández et al, 2014).

**Técnicas:** Cuestionario (Hernández et al, 2014).

**Instrumento:** Se usó el formulario del cuestionario que fue validado por Quispe (2018) asimismo, la confiabilidad la determinó mediante la prueba Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.822, que al comparar con los criterios de valoración se evidencia que el coeficiente es bueno. El instrumento incluye tres dimensiones: Humana (9 ítems), Técnico - científico (11 ítems) y entorno (05 ítems), con total de 25 elementos formulados. La categorización de la variable fue: satisfacción completa (40-50 puntos), media (28-39 puntos) e insatisfacción (0-27 puntos). (Anexo 03).

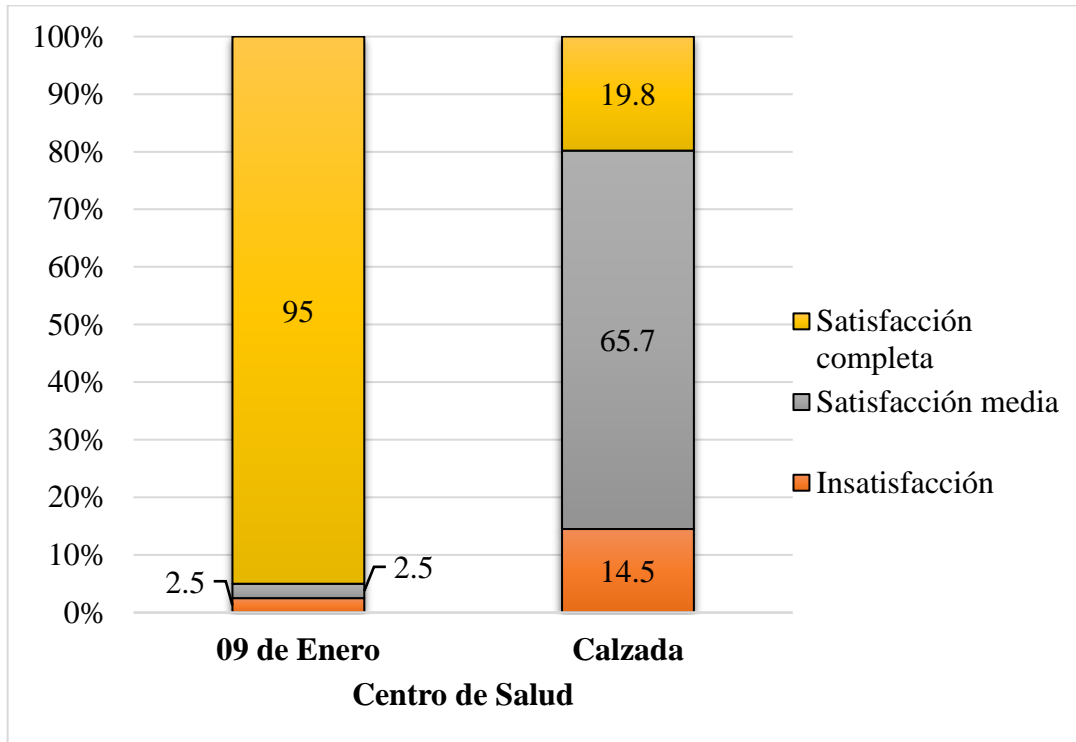
## **2.5. Procedimiento de recolección de datos**

- Se revisó el instrumento de evaluación de la variable considerando sus dimensiones.
- Se solicitó a las autoridades de la facultad, emitir a los jefes de los Centros de Salud, un documento solicitando el permiso correspondiente para ejecutar el proyecto de investigación y brindar las facilidades necesarias.
- Se empleo el instrumento de recolección de datos, donde fue resuelto de forma individual, de manera presencial y virtual. Se realizó la recolección de datos usando el formulario de Google, de forma intramural (después de cada atención) y extramural (visitas domiciliarias y/o llamada telefónica); los números telefónicos se encontraron registrados en el padrón nominal.
- En la etapa final del proceso de recolección de datos se realizó la tabulación correspondiente de los datos obtenidos para luego realizar el análisis respectivo.

## **2.6. Análisis de datos**

La pesquisa obtenida fue procesada usando el software IBM SPSS versión 26, Microsoft Word 2019 y la hoja de cálculo de Excel 2019. Se utilizó la prueba no paramétrica; U de Mann-Whitney para contrastar la hipótesis, teniendo en cuenta que el nivel de confianza fue 95% y el margen de error 5%. Cuyos resultados fueron presentados en figuras de columnas.

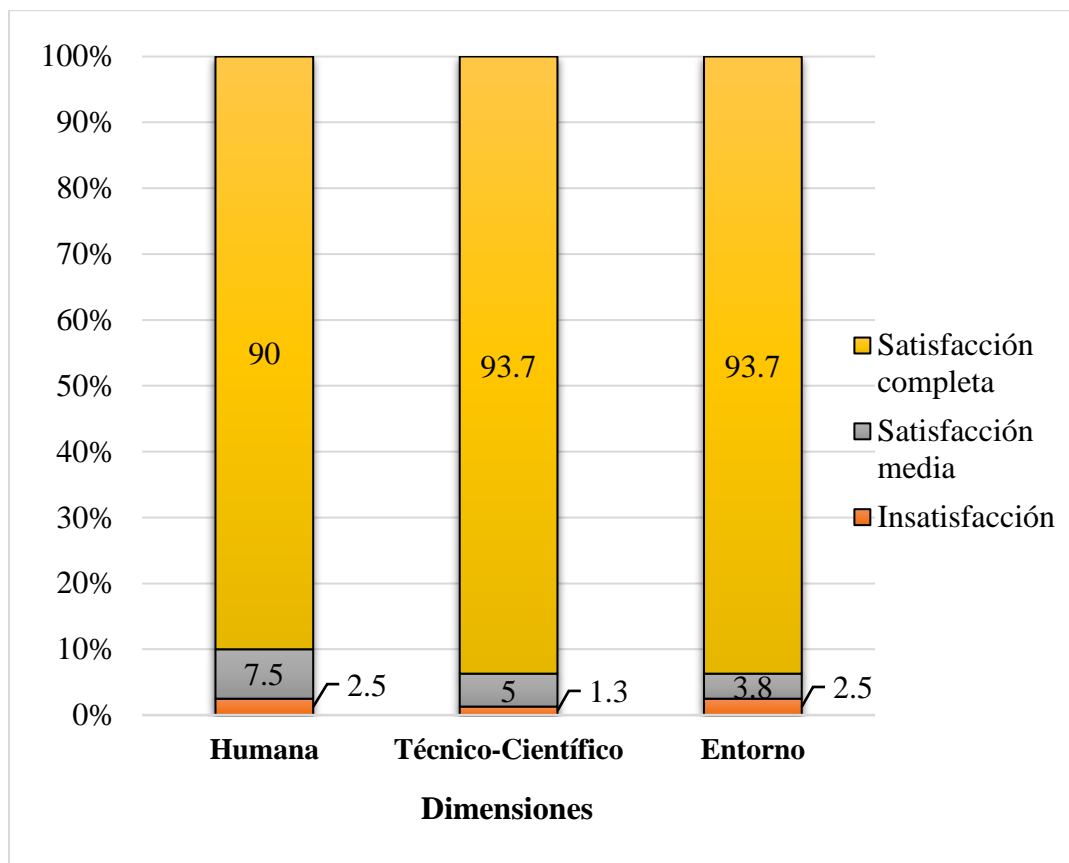
### III. RESULTADOS



**Figura 1:** Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022.

En la figura 1 se observa que del 100% (80) de las madres de familia encuestadas del Centro de Salud 09 de Enero - Amazonas, el 95% (76) presenta nivel de satisfacción completa. A diferencia del Centro de Salud Calzada – San Martín que del 100% (172) de las madres de familia encuestadas, el 65.7% (113) presenta nivel de satisfacción media; siendo el grado de insatisfacción con menor porcentaje encuestado en ambos Centros de Salud.

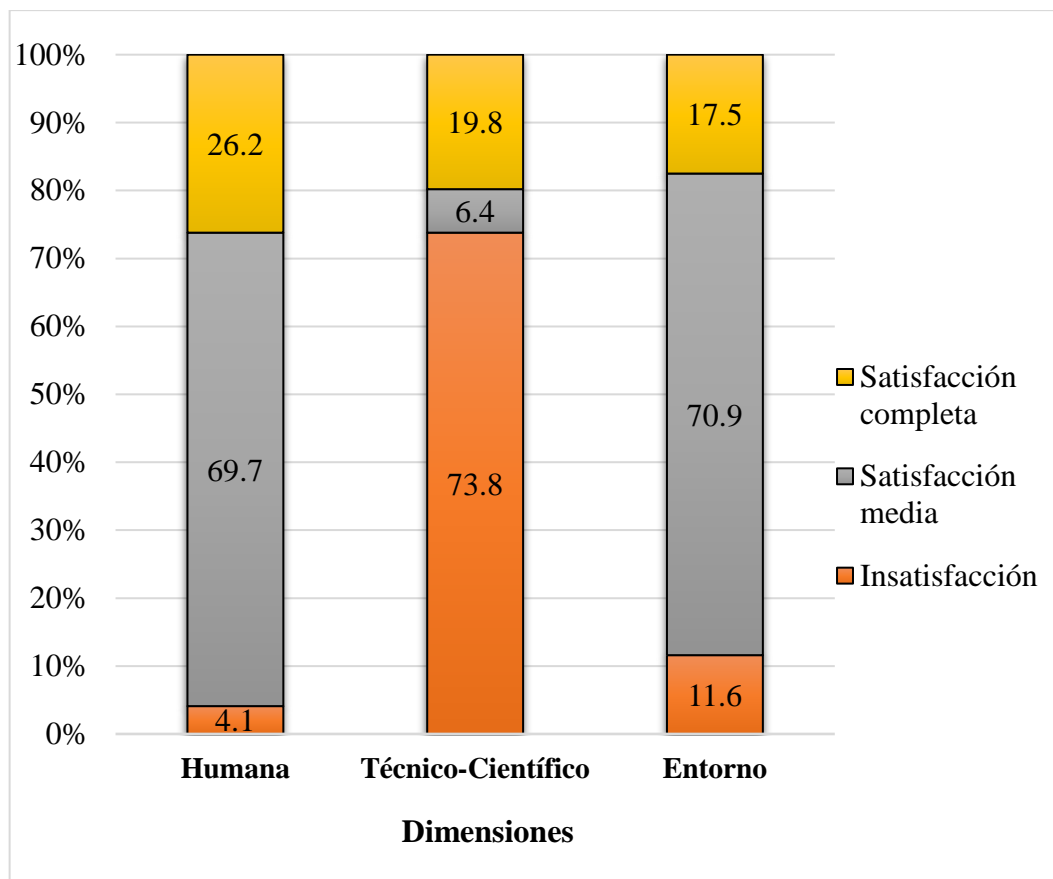
Se contrastó la hipótesis por la prueba; U de Mann-Whitney, aplicada a dos muestras independientes dando como valor:  $X^2 = 1792,000$ ;  $GL = 2$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ , por lo que, se admite la hipótesis alterna refutando la hipótesis nula, indicando que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años sobre la calidad del personal de atención de enfermería en el Servicio de CRED entre el Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y Calzada – San Martín 2022.



**Figura 2:** Nivel de satisfacción según dimensiones: humana, técnico científico entorno; de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas, 2022.

En la figura 2 se observa que del 100% (80) de las madres de familia encuestadas del Centro de Salud 09 de Enero - Amazonas, en la dimensión Humana el 2.5% (02) |presenta insatisfacción, el 7.5% (06) presenta satisfacción media y el 90% (72) presenta satisfacción completa; En la dimensión Técnico - Científico el 1.3% (01) presenta insatisfacción, el 5% (04) presenta satisfacción media y el 93.7% (75) presenta satisfacción completa; En la dimensión Entorno el 2.5% (02) presenta insatisfacción, el 3.8% (03) presenta satisfacción media y el 93.7% (75) presenta satisfacción completa. Se evidencio en las 3 dimensiones que gran porcentaje de ellas presenta satisfacción completa en el Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas.





**Figura 3:** Nivel de satisfacción según dimensiones: humana, técnico científico y entorno; de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022.

En la figura 3 se observa que del 100% (172) de las madres de familia encuestadas del Centro de Salud Calzada – San Martín, en la dimensión Humana el 4.1% (07) presenta insatisfacción, el 69.7% (120) presenta satisfacción media y el 26.2% (45) presenta satisfacción completa; En la dimensión Técnico - Científico el 73.8% (127) presenta insatisfacción, el 6.4% (11) presenta satisfacción media y el 19.8% (34) presenta satisfacción completa; En la dimensión Entorno el 11.6% (20) presenta insatisfacción, el 70.9% (122) presenta satisfacción media y el 17.5% (30) presenta satisfacción completa. Se evidencio en las dimensiones Humana y Entorno que en su mayoría presenta satisfacción media mientras que en le dimensión Técnico - Científico gran porcentaje presenta insatisfacción en el Centro de Salud Calzada – San Martín.

#### IV. DISCUSIÓN

En el actual estudio se ha comprobado que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) ( $X^2 = 1792,000$ ; GL =2;  $p = 0,000 < 0.05$ ) del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y Calzada – San Martín 2022.

Se realiza una comparación con otras investigaciones considerando la semejanza de la ubicación geográfica de las muestras estudiadas para explicar mejor los resultados obtenidos. Respecto al Centro Salud 09 de Enero, el 95% de las madres presentan satisfacción completa, en semejanza, Bueno (2022) y Herrera (2021) quienes realizaron su investigación en Cajamarca y Amazonas respectivamente, encontraron que el 45.8 y 76.06% de madres tenían satisfacción alta y/o completa. Mientras que, en el Centro de Salud Calzada, destacó la satisfacción media con el 65.7%, coincidiendo, Huilca (2022) en su investigación realizada en Madre de Dios, afirmaron que el 45.7% de las madres cuentan con satisfacción regular.

Al respecto, en el Centro de Salud 09 de Enero casi el total de madres presentan satisfacción completa, mientras que, en Calzada destaca la satisfacción media y se tiene un porcentaje considerable de insatisfacción a comparación del otro establecimiento. Esto debido a diversas realidades por las que atraviesan estas instituciones prestadoras de servicios de salud, uno de ellos es la población designada, ya que, en 09 de Enero el grupo de niños menores de 5 años es 232, mientras que, en Calzada la cantidad de niños es 497, por lo que, al tener una mayor cantidad de niños, probablemente la atención sea más rápida e inoportuna en donde no se brindaría el cuidado adecuado al niño ni se orientaría o resolvería las dudas de las madres, teniendo como resultado a madres con satisfacción regular sobre la calidad de atención que reciben sus menores hijos.

Considerando lo anterior, el Ministerio de Salud (2022), recalcó que el tiempo aproximado para la atención de cada CRED es de 45 minutos, durante este periodo se debe evaluar adecuadamente al niño para detectar posibles alteraciones y/o factores de riesgo, también se tiene que educar a la madre y resolver sus dudas priorizando una atención de calidad en todo el proceso, por ello, es necesario investigar si el

tiempo influye en la adecuada prestación de este servicio para satisfacer las necesidades del niño y cumplir con las expectativas de las madres.

Otro aspecto que podría evidenciar estas diferencias es, el personal que brinda la atención, ya que, se conoce que en el Centro de Salud 09 de Enero atienden netamente licenciados en enfermería, mientras que, por experiencia propia se sabe que, en Calzada, además de las enfermeras son los técnicos de enfermería quienes también brindan la atención al niño (Anexo 05) en el servicio CRED con mayor frecuencia causando la incomodidad de las madres quienes refieren que los licenciados tienen mayores conocimientos, capacidades y habilidades para brindar la atención en este servicio, sustentado por Boyer & Severino (2018) quienes aseguran que, el cuidado de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo abarca la función del enfermo para brindar una atención íntegra y de calidad, poniendo en práctica la excelencia de su formación mediante la demostración de conocimientos, habilidades y práctica de enfermería a las madres y a la vez satisfacer las necesidades del niño para la mejora de calidad de vida.

Lo que concierne a la evaluación de dimensión humana, se encontró en las madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud 09 de Enero que el 90% presentan satisfacción completa, similares datos se encontró en Colombia, en el estudio de Paternina et al (2017) quien afirma que el 96.2% de madres sintieron que reciben un trato aceptable y con respeto, y en Perú, Hidalgo (2022) y Herrera (2021), aseguran que el 64.7 y 77.5% de madres presentaron satisfacción alta y/completa. En relación a Calzada, destacó la satisfacción media con el 69.8%, coincidiendo con investigaciones realizadas en los diferentes lugares del Perú, se encontró a Benites (2023) con el 50%, Cana (2022) con el 72%, Delgado (2021) con el 62.7% y Limachi (2020) con el 45% de satisfacción media en esta dimensión.

Al respecto, Salazar (2019) menciona que, esta dimensión busca reflejar que tan satisfechas se encuentran estas madres de familia empezando desde el trato humanístico con indicadores como el respeto, la información, el interés y la amabilidad logrando una comunicación asertiva entre los profesionales de enfermería y las madres de familia.

También, es importante mencionar la teoría propuesta por Jean Watson, que se refiere al cuidado humanizado que deben brindar los enfermeros, en donde se evidencia su vocación y compromiso moral para la protección de la dignidad humana satisfaciendo las necesidades de los pacientes (Cisneros, 2017), por ello, enfermería brinda una atención de calidad siendo amables, respetuosos y dando información completa, veraz y oportuna a las madres, evidenciando interés por la salud de los niños.

En la dimensión técnico-científico, en relación a las madres de familia del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas se encontró que el 93.75% tienen satisfacción completa, similares datos encontró Herrera (2021), quien afirma que, en esta dimensión las madres presentaron satisfacción completa con el 67.8%, esto pudiéndose deber a la buena empleabilidad de conocimientos aplicados en la práctica dando así la sensación de bienestar y seguridad en dependencia a la calidad del cuidado de enfermería. Respecto a las madres de Calzada, el 73.8% tienen insatisfacción, coincidiendo con esto, Cana y Avendaño & Pocco investigaciones realizadas en el 2022, revelan que el 50 y 86.1% de las madres presentan satisfacción baja respecto a las habilidades y técnicas de enfermeros para hacer uso de los avances científicos y realizar una atención oportuna en beneficio de los niños.

Por ende, Garcia, (2021), menciona que el personal de enfermería quien proporciona la atención en el servicio de CRED debe seguir en constante capacitación que engloba aspectos tales como, la ciencia y la tecnología, para proporcionar calidad en relación a la atención que brindan acordes con el crecimiento y desarrollo de los niños, demostrando seguridad en el desempeño de su labor, que minimice los factores de riesgo para la salud, con una calidad de atención óptima para todos los usuarios. Es probable que la técnica que emplean el personal de enfermería en relación a la atención que brindan no es la adecuada para satisfacer esas necesidades, sin embargo, esta afirmación precisa realizar investigaciones en esta temática con el fin de contribuir a mejorar la labor que brinda los enfermeros y enfermeras en esta época.

En la dimensión entorno, se evidenció que, en el Centro de Salud 09 de Enero destaca la satisfacción completa con el 93.75%, datos similares encontró Paternina et al (2017), quien afirmó que el 91,8% de los padres aseguran que se brinda una atención donde se respeta la privacidad de los niños, el ambiente es el adecuado y se encuentra limpio, también, Benites (2023) y Herrera (2021), revelan que el 60 y 54.93%

respectivamente de madres presentan satisfacción completa. En tanto el Centro de Salud Calzada se tiene que más de la mitad de madres presentan satisfacción media con el 70.9%, coincidiendo con Cana (2022) quien afirma que el 70% de las madres se encuentran regularmente satisfechas, además, Delgado (2021) y Limachi (2020), aseguraron que en esta dimensión las madres presentan satisfacción media con el 40.7 y 45.8% respectivamente, es decir, los enfermeros no brindan la atención en un ambiente seguro para los niños.

En relación a lo anterior, Florence Nightingale afirmó que el entorno tiene componentes que pueden comprometer la salud del individuo sano y enfermo y lo considera como la herramienta principal de los enfermeros para el cuidado y la atención que brinden a los pacientes, además, propuso que el ambiente se considera saludable cuando se tiene estos cinco elementos: aire puro, luz solar, agua potable, eliminación de residuos e higiene (Rodríguez et al, 2015), es decir, que el consultorio de enfermería donde se ejecuta el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años debe estar limpio y ordenado, debe tener una adecuada iluminación y ventilación, debe contar con un área para realizar el lavado de manos y desechar los residuos, garantizando que las condiciones físicas del consultorio sea un entorno seguro para la atención, obteniendo como resultado la complacencia de las madres que llevan a su menor a este servicio.

La calidad de atención de enfermería a partir de la perspectiva de las madres de familia constituye un eje transversal de mejora continua para las instituciones prestadoras de salud que incluye todos los servicios y básicamente el de Crecimiento y Desarrollo. Los procesos de autoevaluación interna y externa motivan a la conciencia de los enfermeros como punto de partida de su diagnóstico y la responsabilidad en el trato humano y escalamiento en el desempeño laboral con el único fin que los servicios brindados recaigan en la satisfacción del usuario (madres y niños).

La teoría propuesta por Imogene King menciona que, los enfermeros deben ser capaces de interactuar con el usuario con la finalidad de lograr objetivos, en donde influye la relación que tengan para una adecuada comunicación, a partir de esto, el profesional de enfermería satisface necesidades y cumple metas establecidas (Cisneros, 2017). Asimismo, para el cumplimiento del objetivo del desarrollo sostenible “salud y bienestar” se necesita de la cobertura sanitaria mundial, en donde

la calidad de atención dada sobre todo en los establecimientos de salud de primer nivel de atención es fundamental para lograrlo, por lo que, los profesionales de salud y especialmente los enfermeros deben aportar en el logro de esta meta, buscando estrategias de alcance a toda la población, concientizando la importancia del uso de las instituciones prestadoras de salud para prevenir enfermedades y/o recuperar la salud.

Finalmente, se hace un llamado especial a las escuelas y facultades profesionales de la enfermería peruana quienes forman profesionales competentes en base a valores y principios éticos, rigiéndose en ser conscientes de su responsabilidad y compromiso laboral ante la calidad de atención que vienen brindando día a día en los diferentes servicios de salud, que se ve reflejada en la opinión de cada usuaria que permitan diseñar modelos de gestión de calidad acorde a la realidad.

## V. CONCLUSIONES

1. Existe diferencia en el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo entre las madres del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y Calzada – San Martín aceptándose la hipótesis alterna ( $X^2 = 1792,000$ ;  $GL = 2$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ).
2. En el Centro de Salud 09 de Enero, en las dimensiones técnico-científico, entorno el 93.7% tienen satisfacción completa y en la dimensión humana el 90% tiene este mismo nivel de satisfacción.
3. En el Centro de Salud Calzada, respecto a la dimensión técnico-científico el 73.8% tiene insatisfacción, y en las dimensiones entorno y humana el 70.9 y 69.8% presentan satisfacción media respectivamente.



## **VI. RECOMENDACIONES**

### **A los directivos de las direcciones regionales de salud**

- Gestionar presupuesto para implementar infraestructura, equipamiento y procesos de mejora relacionado a la calidad de atención de salud con el fin de alcanzar el acceso universal de los usuarios y así contribuir al logro del tercer objetivo de desarrollo sostenible.
- Dotar de recursos humanos a las diferentes instituciones prestadoras de salud y tratar de llegar al ratio de profesionales en relación al número de habitantes.
- Gestionar estrategias de capacitación relacionada a la calidad de atención contribuyendo así en la satisfacción de las madres.

### **A los miembros del Consejos Regionales de Enfermeros (as) de Amazonas y San Martín**

- Planificar y organizar talleres de fortalecimiento de competencias relacionado a la calidad de atención de Enfermería.
- Diseñar y cumplir normas de motivación, estímulos y reconocimiento al personal de enfermería que brinda una calidad de atención optima a los usuarios en las diferentes instituciones prestadoras de salud.

### **A los profesionales de Enfermería**

- Brindar cuidado integral en el marco de las dimensiones de la calidad de atención con la finalidad de mejorar el servicio cuyo beneficiado sean el binomio madre e hijo y su familia.
- Motivar a continuar estudios de segunda especialidad en Enfermería comunitaria con mención en salud familiar con el fin de enfatizar la salud preventiva y promocional de calidad que permite la reducción de los gastos y el acceso a centros asistenciales.

**A las madres de familia que acuden al servicio de control crecimiento y desarrollo**

- Informarse acerca del proceso de atención en los controles CRED, conocer sus derechos, deberes y sobre la calidad de atención, para cubrir sus necesidades y expectativas a la hora de ser atendidas.
- Acudir puntualmente al control de sus menores hijos, ya que, es importante para identificar alteraciones en su salud y prevenir enfermedades.

**A los investigadores de ciencias de la salud**

- Realizar estudios de investigación con enfoque de interculturalidad y abordar temáticas sobre sistemas y modelos de gestión de la calidad de atención en las diferentes instituciones prestadoras de salud en beneficios de la satisfacción de los usuarios internos y externos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avendaño, R., & Pocco, S. (2022). *Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica de los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica de los Andes. Obtenido de <https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/402/1/Calidad%20de%20atenci%C3%B3n-%20Avenda%20Cuaresma%20Rosmery%20Pocco%20Alcca%20Sandra.pdf>
- Benites, K. (2023). *Satisfacción de madres de preescolares en la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo , Centro de Salud Pachacamac, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Juan Bautista]. Repositorio institucional de la Universidad San Juan Bautista. Obtenido de <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4642/T-TPLE-BENITES%20TASAYCO%20KARLA%20VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boyer, C., & Severino, E. (2018). *Cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo a niños de 6 meses a 5 años en la Microrred la Victoria, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2001/BC-TES-TMP-856.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bueno, C. (2022). *Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control de CRED. Centro de salud Lajas, Chota, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4837/TESIS%20CORINA%20FINAL%20%202023%20-%202005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cana, L. (2022). *Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80440/Cana\\_QLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80440/Cana_QLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chunga, C. (2020). *Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
- Cisneros, F. (2017). *Teorías y modelos de enfermería y su aplicación*. Universidad del Cauca. Obtenido de <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
- Delgado, C. (2021). *Satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar - Jaen, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4341/TESIS%20CINDY%20DELGADO%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Scielo*, 20(3). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- García, E. (2021). *Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Cybertesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia\\_p e.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_p e.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez, L., Leon, C., Miranda, A., & Hernandez, C. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Obtenido de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico: Mexicana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, A. (2021). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería, La Peca, Amazonas, 2020*. [Tesis de licenciatura, Univerisdad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza]. Repositorio institucional de la Univerisdad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2477/Herrera%20Sanchez%20Anjhely%20Mayvit.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Hidalgo, G. (2022). *Nivel de satisfacción de las madres durante la atencóin de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre - 2019*. [Tesis de segunda especialización, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6151/B4\\_2023\\_UNU\\_SEGUNDA\\_ESPECIALIDAD\\_2022\\_T\\_GIDE\\_HIDALGO\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6151/B4_2023_UNU_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2022_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huillca, L. (2022). *Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa - Madre de Dios, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Catolica los Angeles Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Catolica los Angeles Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27114/CAL>

IDAD\_DE\_ATENCION\_PERCEPCION\_HUILLCA\_BAUTISTA\_LISSET  
H\_MALENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Limachi, A. (2020). *Nivel de Satisfacción en atención de Crecimiento y desarrollo en Madres con Niños menores de 5 años atendidos en el puesto de salud Escuri, Juliaca 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Union]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Union. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4413/Ana\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4413/Ana_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MINSA. (2017). *Norma Técnica de Crecimiento y Desarrollo de niños menores de 5 años*. Lima. Obtenido de <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CREDED.pdf>

MINSA. (2020). *Calidad del Servicio de salud desde la perspectiva de la usuaria - Proyecto 2019*. Ministerio de Salud, Lima. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf)

MINSA. (2022). *Recibir Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED)*. Ministerio de Salud. Obtenido de <https://www.gob.pe/32589-recibir-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred>

Nguyen, A., Nguyen, N., Phan, P., Eeuwijk, P., & Fink, G. (20 de marzo de 2020). Satisfacción de los padres con la calidad de la atención neonatal en hospitales de diferentes niveles: evidencia de Vietnam. *Pubmed*, 20(238). doi:10.1186/s12913-020-5070-5.

OMS. (11 de agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OPS. (17 de septiembre de 2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Paternina, D., Aldana, M., & Mendoza, K. (2017). Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa del crecimiento y desarrollo en una IPS de

Sincelejo. *REVISALUD Unisucre*, 3(1), 18 - 25. Obtenido de [https://web.archive.org/web/20180410221352id\\_/http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/viewFile/574/626](https://web.archive.org/web/20180410221352id_/http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/viewFile/574/626)

Quispe, M. (2018). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda enfermería en el control de crecimiento y desarrollo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, J., Aponte, S., & Alfonso, L. (junio de 2015). *La salud ambiental: un desafío social y profesional de la enfermería en Colombia*. Obtenido de Google: <https://revia.areandina.edu.co/index.php/Nn/article/view/1318>

Salazar, M. (2019). Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED. *Google Academico*. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7277/Satisfaccion\\_AlvaradoMinaya\\_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

**Anexo 02: Operacionalización de variable**

**Anexo 03: Instrumento de recolección de datos**

**Anexo 04: Instrumento en Formulario de Google**

**Anexo 05: Personal de Enfermería**

**Anexo 06: Confiabilidad del instrumento**



**Anexo 01:**  
**Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO METODOLÓGICO
<p>¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del personal de enfermería por madres de niños menores de 5 años de edad en la prestación de servicio de CRED del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y Calzada – San Martín, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción según dimensiones: entorno, técnico científico y dimensión humana; de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</li> <li>- <b>Nivel:</b> Descriptivo Comparativo.</li> <li>- <b>Tipo:</b> Descriptivo Transversal.</li> <li>- <b>Método de Investigación:</b> Hipotético deductivo.</li> <li>- <b>Universo:</b> 729 Madres de niños menores de 5 años, que acuden al Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y Calzada – San Martín, al Servicio de Crecimiento y Desarrollo.</li> </ul> <p><b>Muestra:</b> Estará establecida por 252 madres de niños menores de 5 años de edad, que recurren al Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y Calzada – San Martín, a la prestación del servicio CRED.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Método de recolección de datos:</b> Encuesta (Hernández et al, 2014).</li> <li>- <b>Técnicas e instrumentos RD:</b></li> <li>- <b>Técnica:</b> Cuestionario (Hernández et al, 2014).</li> </ul>

	<p>y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción según dimensiones, entorno, técnico científico y dimensión humana; de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Instrumento:</b>  <b>V1=</b> Se usará el formulario del cuestionario que fue sometido a validez de contenido y constructo mediante juicio de expertos por Quispe (2018). La confiabilidad fue determinada mediante la prueba Alfa de Cronbach donde se tuvo un valor de 0.822, que corroborando con la escala de valoración se presentó que el coeficiente es bueno, por lo cual se consideró que el instrumento menciona consistencia interna y pudo ser utilizado para los objetivos de una investigación; el instrumento consta de 25 ítems en relación a las 3 dimensiones correspondientes.</li> <li>- <b>Análisis de datos:</b> SPSS V.25.  Se utilizará la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, con un nivel de confianza del 95% y 5% del margen de error.</li> <li>- <b>Presentación de datos:</b> Figuras de columnas.</li> </ul>
--	---	---

**Anexo 02:**  
**Operacionalización de variable**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala
						Dimensión	Variable	
<b>Nivel de satisfacción</b>	Es la satisfacción de los pacientes con la atención dada por parte del profesional de Enfermería. Cuando estas perciben que les brinda una atención de calidad.	Es la apreciación de bienestar o estado saludable de las madres de familia con la atención dada por parte del profesional de enfermería.	-Humana.	-Respeto. -Información. -Interés. -Amabilidad.	1-9	Satisfacción Completa: 15-18 Satisfacción Media: 10-14 Insatisfacción: 0-10	Satisfacción Completa: 40-50 Satisfacción Media: 28-39 Insatisfacción: 0-27	Ordinal
			-Técnico científica.	-Efectividad. -Eficacia. -Eficiencia. -Continuidad. -Seguridad. -Integralidad.	10-20	Satisfacción Completa: 19-22 Satisfacción Media: 12-18 Insatisfacción: 0-11		
			-Entorno.	-Comodidad. -Ambientación. -Limpieza. -Orden. -Privacidad. -Confianza.	21-25	Satisfacción Completa: 8-10 Satisfacción Media: 5-7 Insatisfacción: 0-4		



## Anexo 03

### Instrumento de recolección de datos

# UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO

Quispe, (2018)

#### I. INTRODUCCIÓN:

La presente investigación se realiza con el objetivo de comparar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022.

Aseguro que la información brindada es totalmente confidencial, anónima y solo se realiza con fines de estudio. Además, es importante mencionar que la participación es totalmente voluntaria, por lo que, conociendo esto:

**¿Acepta participar del estudio? (SI) (NO)**

#### II. DATOS GENERALES:

**Edad de la madre:** a) 12 a 17 años b) 18 a 29 años c) 30 a 59 años

**Edad de su menor hijo(a):** a) Menor de 1 año b) 1 a 2 años c) 3 a 4 años

**Sexo de su menor hijo(a):** a) Masculino b) Femenino

**Centro de Salud:** 09 de Enero - Amazonas ( ) Calzada – San Martín ( )

**Estado Civil:** a) Soltera b) Casada c) Divorciada d) Viuda e) Conviviente

**Grado de Instrucción:** a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior

**Tiempo de asistencia al CRED:** a) <6 meses b) 1 año c) 2 años d) 3 años a+

### III. INSTRUCCIONES:

1. Responda cuidadosamente las preguntas formuladas.
2. Elija la alternativa que cree conveniente.
3. Solo puede elegir una alternativa para cada pregunta.
4. En caso de duda consultar al investigador.

ÍTEMS		SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
N°	DIMENSIÓN HUMANA			
01	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.			
02	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño(a).			
03	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
04	Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado.			
05	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza su niño(a).			
06	La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
07	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño.			
08	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros.			
09	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.			
N°	DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
10	La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a).			
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño(a).			
12	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).			

13	La enfermera examina a su niño(a) desde la cabeza hasta los pies.			
14	La enfermera le sonríe y le habla a su niño(a) cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño(a): el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a).			
17	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).			
18	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	Ante un problema detectado en la salud de su niño(a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	<b>SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (1)</b>	<b>NUNCA (0)</b>
21	El consultorio de CRED es limpio y ordenado.			
22	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) “colores, adornos, luz y calor”.			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).			
24	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para tu niño(a).			
25	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros.			

**Leyenda:**

2 = Siempre: Cuando lo realiza siempre

1 = A Veces: Cuando lo realiza casi siempre

0 = Nunca: Cuando nunca realiza la actividad

## Anexo 04

### Instrumento en formulario de Google



**SATISFACCIÓN MATERNA RESPECTO A CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, INSTITUCIONES SANITARIAS, AMAZONAS – SAN MARTÍN, 2022**

La presente investigación se realiza con el objetivo de comparar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 09 de Enero – Amazonas y el Centro de Salud Calzada – San Martín, 2022.

Aseguro que la información brindada es totalmente confidencial, anónima y solo se realiza con fines de estudio. Además, es importante mencionar que la participación es totalmente voluntaria, por lo que, conociendo esto:

Enlace del instrumento:

[https://docs.google.com/forms/d/1HFc\\_FDRS7i4gFdE4YBacp8\\_hX7YJQ4zgbwbROM2HCpY/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/1HFc_FDRS7i4gFdE4YBacp8_hX7YJQ4zgbwbROM2HCpY/edit?pli=1)

## Anexo 05

### Personal de Enfermería

Personal de Enfermería para la atención en el servicio de control de crecimiento y desarrollo			
<b>Centro de Salud 09 de Enero - Amazonas</b>	<b>Licenciados de Enfermería</b>	N°	<b>04</b>
	<b>Técnicos de Enfermería</b>	N°	<b>00</b>
<b>Centro de Salud Calzada – San Martín</b>	<b>Licenciados de Enfermería</b>	N°	<b>02</b>
	<b>Técnicos de Enfermería</b>	N°	<b>03</b>



## Anexo 06

### Confiabilidad del instrumento

Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera.

N	Ítems del cuestionario																								
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	0
2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	0	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
5	1	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0
6	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	2	1

#### Estadístico de prueba:

**Alfa de Cronbach:** El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

#### Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

#### Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

#### Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

**Resultados:**

Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 22, los resultados para este instrumento fueron:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.822	25

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.822 para un total de 25 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es **bueno**, por lo cual se considera que el instrumento presentó consistencia interna y puede ser utilizado para los objetivos de la investigación.